



BAB I

PENDAHULUAN

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Latar Belakang Masalah

Makanan adalah kebutuhan pokok manusia yang paling utama karena semua manusia pasti butuh makan untuk memberikan nutrisi dan energi pada tubuhnya. Berbisnis makanan/kuliner boleh dibilang salah satu jenis usaha yang tidak akan pernah “mati” karena akan selalu dicari oleh banyak orang untuk memenuhi kebutuhan tubuh mereka. Kalau kita melihat pasar Indonesia, tentu ada banyak sekali peluang usaha makanan yang bisa dilakukan oleh calon pebisnis yang menyukai usaha kuliner. Masyarakat Indonesia sangat terkenal konsumtif dibanding negara-negara lain, termasuk dalam hal makanan. Indonesia terkenal dengan jenis makanannya yang beragam dari berbagai daerah, mulai dari makanan utama hingga makanan ringan. Harganya pun beragam mulai dari yang murah, sampai yang mahal. Kalau kita perhatikan para pengusaha makanan saat ini, mereka yang sukses adalah orang-orang yang sudah memprediksikan peluang usaha makanan ini sejak lama. Mereka tidak seperti pebisnis lain yang hanya ikut-ikutan tren pasar saja, tapi mereka sudah memperkirakan bahwa permintaan akan satu jenis makanan akan terus meningkat dari tahun ke tahun, dan mereka memanfaatkan itu.

(Sumber : <https://www.maxmanroe.com>)

Bisnis makanan bukan sekedar menjajakan makanan ringan atau membuka rumah makan, namun bisnis makanan ini mulai memiliki berbagai variasi yang beraneka ragam bentuk dan jenis makanannya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hal tersebut dijadikan peluang bagi pelaku bisnis makanan untuk menghasilkan makanan yang berbeda dari yang lainnya agar dapat menarik perhatian masyarakat. Banyaknya pelaku bisnis yang menjajakan bisnisnya pada makanan, maka dapat dikatakan bahwa bisnis makanan merupakan salah satu jenis bisnis yang tidak pernah mati untuk sepanjang masa. Hal ini disebabkan karena makanan akan selalu dicari oleh semua orang untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Bisnis makanan harus memiliki rotasi keuangan dan tenaga kerja yang baik karena kesuksesan bisnis makanan dapat dilihat dari kualitas makanan, kualitas layanan, lokasi usaha dan persepsi. Kualitas makanan dan adanya pelayanan yang baik menjadi faktor utama yang dapat membuat pelanggan sering datang. Menciptakan persepsi yang baik dapat dilihat dari bagaimana cara pengemasan makanan atau bagaimana cara melayani pelanggan dengan baik.

(Sumber : www.investasionline.net)

Industri makanan khususnya di Indonesia, terus menerus mengalami pertumbuhan yang cukup meningkat. Kemudahan untuk mendapatkan informasi mengenai trend dan produk inovasi baru sangatlah mudah seiring berkembangnya teknologi di masa sekarang.

Dalam menjalankan kegiatan pemasaran setiap perusahaan akan selalu berusaha menciptakan dan menawarkan produk yang dihasilkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Namun dalam kenyataannya, setiap perusahaan juga dituntut untuk mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain sebagai pesaingnya di pasar, yang juga menawarkan produk baik berupa barang atau jasa, yang memberikan manfaat sejenis kepada pelanggan. Dengan kondisi seperti itu, setiap perusahaan berlomba-lomba untuk menciptakan suatu produk yang sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan oleh para

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



pelanggan dengan tujuan untuk menarik minat mereka dalam membeli atau mengonsumsi produk yang ditawarkan di pasar.

Sehubungan dengan hal diatas, pada umumnya perusahaan mengalami kesulitan dalam memonitor, memahami dan menganalisis perilaku pelanggan secara tepat dan benar, mengingat banyaknya faktor yang mempengaruhi perilaku pelanggan dan adanya perbedaan perilaku untuk masing-masing individu. Dengan demikian perusahaan dituntut untuk dapat memantau perubahan-perubahan perilaku pelanggannya, termasuk perilaku pelanggan untuk mendapatkan atau memilih produk. Industri makanan khususnya roti mengalami peningkatan. Fokus pada pelanggan inilah yang mendorong perusahaan untuk merancang suatu sistem pemasaran yang efektif. Produk makanan roti ditawarkan di Indonesia sangat beragam, mulai dari roti tawar, roti isi, donat dan roti ala Italia yaitu pizza yang cukup digemari sekarang ini.

Pizza dapat dikatakan memiliki harga yang relative terjangkau untuk semua kalangan, seorang pelanggan akan memperhatikan dengan baik roti yang hendak dibeli mulai dari manfaat roti, cita rasa roti, bentuk serta jenis dari rotinya. Di Jakarta sendiri memiliki masyarakat yang sudah mampu menilai bahwa roti merupakan makanan dengan cita rasa yang baik. Situasi dan kondisi ini menimbulkan pertimbangan pelanggan dalam memilih roti yang sehat, bervariasi dan harga yang terjangkau.

Dalam hal ini dapat dilihat bahwa roti pizza merupakan pilihan yang tepat, memenuhi syarat dan permintaannya pun meningkat dari masyarakat, khususnya dilihat dari Jakarta dan sekitarnya. Dikatakan memenuhi syarat karena pizza merupakan makanan yang mengenyangkan, mudah dicerna dan memiliki banyak variasi rasa. Salah satu restoran pizza yang terkenal adalah Pizza Hut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Restoran Pizza yang sedang berkembang pesat dan ikut bersaing di pasaran Indonesia sekarang dengan produsen PT. Sarimelati Kencana yang dimana berdiri pertama kali di Djakarta Theater pada tahun 1984. Per November 2013, total restoran Pizza Hut tercatat 239 outlet, tersebar di 22 provinsi. Jumlah tersebut di luar jumlah outlet PHD (Pizza Hut Delivery) yang merupakan *sister company* Pizza Hut. Pizza Hut adalah restoran berantai dan waralaba makanan internasional yang mengkhususkan dalam pizza. Perusahaan ini didirikan pada 1957 oleh dua mahasiswa, Dan dan Frank Carney di Wichita, Kansas. Pizza Hut sekarang ini merupakan restoran pizza berantai terbesar di dunia, dengan lebih dari 5600 restoran di 97 negara. Pizza Hut hadir di Indonesia untuk pertama kalinya pada tahun 1984, dan merupakan restoran pizza pertama di Indonesia. Saat ini, Pizza Hut mudah ditemui di kota-kota besar di seluruh Indonesia.

Sumber : (https://id.wikipedia.org/wiki/Pizza_Hut)

Pizza Hut memiliki menu beragam dimulai dari berbagai macam variasi pizza berbagai ukuran dan rasa ,pasta dalam berbagai rasa, nasi, hidangan sampingan, dan hidangan penutup. Terdapat juga berbagai jenis minuman. Pizza Hut merupakan salah satu restoran pizza dengan promosi yang banyak sehingga mampu mendatangkan pelanggan dengan promo-promo yang dibuatnya dalam sistem pemasaran mereka. Semua menu tersebut terutama pizza dapat dipesan dalam berbagai ukuran sesuai dengan permintaan pelanggan. Pizza Hut menerapkan sistem dine in maupun take away. Sistem delivery juga di siapkan oleh Pizza Hut melalui Pizza Hut Delivery (PHD) bagi pelanggan yang tidak sempat datang ke outletnya. Caranya mudah, pelanggan hanya menelpon call center dari Pizza Hut kemudian proses akan diserahkan ke outlet terdekat dan pesanan akan



dikirimkan ke tujuan yang diinginkan. Proses pembayaran dapat dilakukan secara cash pada saat pengiriman. Sumber : (www.pizzahut.co.id)

Pizza Hut memiliki konsep outlet yang menarik agar pelanggan mau datang dan makan disitu. Tujuannya ialah agar dapat menguatkan positioning Pizza Hut di benak pelanggan. Pizza Hut membuat kreasi dan inovasi pada makanannya agar terlihat lebih menarik dan memuaskan pelanggan. Bahan makanan yang digunakan merupakan bahan makanan berkualitas baik sehingga bisa menghasilkan hidangan yang menarik dan lezat.

Kualitas layanan dapat menilai perusahaan dari sudut pandang kemampuannya untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Perusahaan harus mampu memberikan ketersediaan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat pada waktunya. Pelanggan biasanya menilai kualitas layanan suatu perusahaan pada saat karyawan yang sedang berhubungan langsung dengan pelanggannya. Perusahaan juga memberikan standar pengetahuan dan standar kesopanan bagi karyawan dalam melayani pelanggannya. Perusahaan juga memberikan perhatian pribadi kepada pelanggannya agar dapat menciptakan kualitas layanan yang baik. Bukan hanya kualitas layanan yang dibutuhkan dalam menciptakan kepuasan pelanggan, namun juga perlu adanya dukungan dari kualitas produk. Kualitas produk dapat dilihat dari bagaimana penyajian makanan dan pengemasan makanan saat take away/delivery dan pengontrolan agar sesuai dengan standar produk. Dengan adanya persaingan yang semakin ketat menyebabkan restoran Pizza Hut lebih focus bagaimana mempertahankan dan memuaskan pelanggan yang ada guna meningkatkan profit yang besar bagi perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Penilaian pelanggan atas suatu produk dapat dilihat dari kinerja yang diterima dan dibandingkan dengan harapan pelanggan.

Kualitas layanan dan kualitas produk berkontribusi besar pada kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu Pizza Hut harus mampu menciptakan produk dan pelayanan yang memiliki kualitas yang dapat memuaskan pelanggan. Sehingga pelanggan tidak akan merasa kecewa ketika membeli produk di Pizza Hut.

Bagi Pizza Hut, kualitas layanan dan kualitas produk merupakan kesatuan daya tarik yang bersinergi sehingga membuat pelanggan tertarik untuk membeli. Hal ini menjadikan Pizza Hut sebagai salah satu restoran pizza yang mampu menarik daya beli, karena pelanggan sudah mengenal brand image dari Pizza Hut itu sendiri, serta pelayanan yang baik dan lezat dari produknya.

Pelanggan yang merasa puas terhadap kualitas produk dan layanan akan mau kembali lagi untuk membeli produk tersebut, bahkan mau merekomendasikan kepada kerabat ataupun orang-orang yang dikenalnya, maka dengan usaha yang dilakukan Pizza Hut diharapkan dapat membuat pelanggan merasa puas. Oleh karena itu, penulis merasa tertarik untuk mengetahui seberapa besar ‘‘Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pizza Hut Di Kelapa Gading, Jakarta Utara’’

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



B. Identifikasi Masalah

Ⓒ Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana Pizza Hut menghadapi pesaingnya ?
2. Bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh Pizza Hut ?
3. Bagaimana kualitas produk yang diberikan oleh Pizza Hut ?
4. Apakah pelanggan merasa puas terhadap Pizza Hut ?
5. Apakah Pizza Hut mampu menangani kemauan pelanggan ?
6. Apakah kualitas layanan dan kualitas produk mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Pizza Hut ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

C. Batasan Masalah

Berdasarkan indentifikasi masalah, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Apakah pelanggan merasa puas terhadap Pizza Hut ?
2. Bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh Pizza Hut ?
3. Bagaimana kualitas produk yang diberikan oleh Pizza Hut ?
4. Apakah kualitas layanan dan kualitas produk mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Pizza Hut ?



D. Batasan Penelitian

Ⓒ Batasan penelitian yang ditetapkan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Obyek penelitian adalah Pizza Hut di Kelapa Gading, Jakarta Utara.
2. Subyek penelitian ini adalah pelanggan yang pernah membeli atau mengkonsumsi produk di Pizza Hut Kelapa Gading, Jakarta Utara.
3. Wilayah penelitian adalah Pizza Hut di Kelapa Gading, Jakarta Utara

E. Rumusan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Pizza Hut di Kelapa Gading, Jakarta Utara.”

F. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendapat gambaran tentang :

1. Kualitas layanan yang diberikan oleh Pizza Hut di Kelapa Gading
2. Kualitas produk yang diberikan oleh Pizza Hut di Kelapa Gading.
3. Kepuasan Pelanggan terhadap Pizza Hut di Kelapa Gading.
4. Pengaruh kualitas layanan secara langsung terhadap kepuasan pelanggan Pizza Hut di Kelapa Gading.
5. Pengaruh kualitas produk secara langsung terhadap kepuasan pelanggan Pizza Hut di Kelapa Gading.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



G. Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan

Dengan mengetahui seberapa kuat pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Pizza Hut, maka bisa diharapkan memberi masukan bagi perusahaan untuk mengevaluasi dan menyusun kembali strategi dan program pemasaran di masa yang akan datang dalam mengantisipasi persaingan dengan pesaing restoran pizza lainnya, guna mendapatkan strategi yang baik dan benar dalam rangka meningkatkan profitabilitas perusahaan.

2. Bagi penulis

Dapat memperoleh kesempatan untuk mengaplikasikan teori-teori yang pernah diterima selama perkuliahan bidang Manajemen Pemasaran, khususnya mengenai kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Pizza Hut sehingga penulis dapat memperoleh wawasan yang luas.

3. Bagi pembaca lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi bagi mereka yang membutuhkan dan dapat digunakan sebagai gambaran bagi usaha penelitian ilmiah lain yang memiliki hubungan dengan penelitian ini.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai salah satu bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.